

攀枝花市自然资源和规划局 关于印发《攀枝花市自然资源和规划局信访 事项办理工作规程》的通知

两县自然资源和规划局，市局各分局，局机关各科（室）、直属事业单位，钒钛高新区建设局：

《攀枝花市自然资源和规划局信访事项办理工作规程》已经局 2023 年第 4 次党组会议审议通过，现印发实施。请各单位按此规程全面落实信访事项办理责任，规范信访事项办理流程，提高信访事项办理质效。

攀枝花市自然资源和规划局

2023 年 3 月 23 日

攀枝花市自然资源和规划局 信访事项办理工作规程

第一章 总 则

第一条 为深入推进信访基础业务制度化、法制化建设，进一步规范信访诉求依法分类处理工作，妥善处理自然资源和规划系统来信来访、网上信访，全面落实信访事项办理责任，规范信访事项办理流程，提高信访事项办理质效，建立权责明确、务实、高效的信访工作新局面，依据《信访工作条例》《四川省依法分类处理信访诉求工作规程》《信访事项网上办理工作规程》《四川省自然资源厅依法分类处理信访诉求工作规程》等有关规定，结合本系统工作实际，特制定本工作规程。

第二条 本规程适用范围包括：各县（区）局，局机关各科（室）、直属事业单位。（以下简称“各单位”）

第三条 本规程所称的信访，是指公民、法人或者其他组织采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向部、省、市自然资源和规划管理部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，要求依法依规处理的活动。

采用前款规定的形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

第四条 本系统信访办理工作应遵循下列原则：

（一）党政同责、一岗双责；

- (二) 属地管理、分级负责;
- (三) 统筹协调、业务归口;
- (四) 谁主管、谁负责;
- (五) 科学分类、依法办理;
- (六) 解疏结合, 防化结合;
- (七) 依法、便民、务实、高效。

第五条 信访工作是党的群众工作的重要组成部分, 是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作, 是各单位领导干部及工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。各单位应高度重视信访工作, 认真处理来信、接待来访、倾听群众的意见、建议和要求, 主动接受监督, 不断改进工作。

第二章 信访工作机构及职责

第六条 全系统应严格落实信访工作领导责任制, 主要领导是本单位信访工作的第一责任人, 对本单位的信访工作负总责。分管领导根据职责分工, 对职权范围内的信访工作负主要领导责任。各县(区)局要明确一名领导分管信访工作, 落实信访工作人员、部门、接待场所, 配备必要的设施设备, 在处理信访问题上做到“四有”, 即有处访、有人接、有人管、有台账。

第七条 市局信访科负责全局信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实。

- (一) 受理、交办、转送自然资源和规划系统信访事项;

- (二) 协调处理重要自然资源和规划信访事项;
- (三) 指导、督促、检查市本级和下级单位信访事项的办理;
- (四) 研究分析信访情况,开展调查研究,及时向本单位提出政策完善、解决问题和改进工作的建议。

第八条 各单位负责职能职责范围内信访件的办理。

- (一) 承办自然资源和规划系统信访事项;
- (二) 按照信访分类要求,依据法定职责、法定程序出具办理意见;
- (三) 配合信访科做好职能职责范围内群众来访的接访劝访。

第九条 各单位办理信访诉求的具体责任分工如下:

- (一) 反映征地补偿安置等问题,要求监督市、县依法依规开展征地实施的;反映耕地以及永久基本农田保护划定等问题,要求监督市、县落实保护等责任的,由耕地保护监督科办理。
- (二) 反映建设项目规划选址、建设用地规划许可、建设工程规划许可、乡村建设规划许可、城乡建设用地增减挂钩项目等问题,要求对县(区)进行监督或实施的,由国土空间用途管制科办理。

- (三) 反映国有土地非净地出让、不符合划拨目录、未采取法定供地方式供地、违规租赁以及国有土地资产处置等问题,

要求对县（区）进行监督的，由自然资源所有者权益科办理。

（四）反映国有建设用地闲置等问题；要求监督管理地价评估中介机构和人员的，由自然资源开发利用科办理。

（五）反映市本级矿业权出让以及要求对县（区）矿业权出让行为进行监督的；反映矿业权登记审批的；重大矿业权权属纠纷调处的，由矿业权管理科办理。

（六）反映权限内矿产资源储量变化问题；矿业权出让收益评估；地质调查及矿产资源勘查等项目实施；要求监督管理矿产资源评估及地质勘查中介机构和人员的，由矿产资源保护监督科办理。

（七）反映不动产登记工作、不动产登记窗口问题；重大土地权属争议调处的，由市不动产登记中心与自然资源调查监测与确权登记科按职责办理。

（八）反映地质灾害隐患问题；反映地质灾害综合治理项目问题的，由地质灾害防治科办理。

（九）反映国土空间综合整治、矿山地质环境保护与土地复垦、单独选址建设项目临时用地土地复垦问题的，由国土空间生态修复科办理。

（十）反映国土空间规划编制及调整的，由国土空间规划科及详细规划管理科按职责办理。

（十一）反映本系统科级以下党员干部违纪问题的，由局机关纪委办理，也可移送驻局纪检监察组办理；反映科级及以

上党员干部违纪、职务违法或职务犯罪的按程序分别移送驻局纪检监察组、市纪委监委、驻厅纪检监察组办理。

（十二）本系统公职人员对机关作出的年度考核结果等人事处理决定不服，提出申诉的，由人事科办理。

（十三）举报涉及土地、地勘、矿产、测绘等自然资源违法行为且属于我局行政处罚目录范围的违法线索，由自然资源督查执法科、自然资源综合行政执法支队按职责办理。

（十四）反映土地储备及安置历史遗留问题的，由局土地储备中心办理。

（十五）提出信访事项复查复核申请的；适用《信访工作条例》第三十一条第六款规定程序处理市本级信访事项的，由信访科办理。

（十六）其它信访事项根据职责由局领导指定或安排牵头承办单位。

未尽事宜，根据《中共攀枝花市委办公室 攀枝花市人民政府办公室关于印发〈攀枝花市自然资源和规划局职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（攀办发〔2019〕30号）、

《中共攀枝花市委机构编制委员会关于明确市自然资源和规划局所属事业单位有关机构编制事项的通知》（攀编发〔2019〕15号）和部、省、市相关文件明确的责任分工对应，由承办单位履行法定职责。

第十条 各单位所有内设科（室）或股（所）均有义务向群

众宣传解答涉及本行业的政策法规和处理涉及本行业的信访事项，不得相互推诿扯皮；做到对信访人的隐私权利的保密，不得将举报、控告材料、信访人姓名及其他有关情况透露或者转送给被举报、被控告的对象或者单位。

第三章 信访接访及突发事件处置

第十一条 各单位主要领导和分管领导应当阅办群众来信和网上信访，多渠道、多方式开展下访接访和开门接访工作，包案化解群众反映强烈的突出问题。如遇周末节假日，带班领导和值班人员要同步做好信访事项的接访及信息报送工作；重大会议、重要节庆等，由市局信访科会同办公室按上级工作部署统筹安排信访维稳值班值守工作。

第十二条 各单位在预防和处理本地信访突发问题中负有主体责任，针对具体问题明确责任归属，应配合做好处置本地区、本单位的信访突发事件的群众劝返工作。

第四章 信访事项受理机制

第十三条 信访统筹。市局信访科和县（区）局信访部门负责统一接收上级部门转（交）办件、自然资源部、厅信访转（交）办件、网上信访信息系统转（交）办件和自行来信，牵头接待来访人员等，规范登记全局来信来访、网上信访台账。

市局信访科收到信访事项当日登记，对信访事项进行分类甄别，提出拟办建议，报请局信访分管领导和业务分管领导组织会商会或电话会商等方式，确定牵头部门和配合部门，信访

科根据会商结果完成分流、转办、交办等工作。

承办单位如有异议，应在会商交办当日提出，一旦议定不得推诿扯皮，必须及时按要求完成办理工作。

第十四条 属地承办。属地事项原则上由属地县（区）局具体承办，承担上级交办事项的调查核实、草拟告知书及回复。加强与市级业务牵头单位的沟通交流，确保调查回复的合法合规性，并按要求制作相关文书回复信访人或上传信访信息系统。

第十五条 业务把关。按照“属事”原则，每一信访事项均由市局业务科室或直属事业单位牵头办理，把好业务关。牵头单位作为主要承办单位，负责组织会商研判、调查核实、拟定相关文书。

第十六条 会商审定。为确保调查回复的合法合规性，牵头单位形成的答复文书报请局信访分管领导和业务分管领导会商审定，回复信访人（属地事项应指导县（区）局会签定稿）。相关文书报信访科上传信访信息系统并存档备查。

第五章 信访事项依法分类办理

第十七条 对收到的信访事项，经会商后属于本系统职权范围的，承办单位应在收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人接收情况以及处理途径、程序和办理时限，需要依申请启动的，还应当一次性告知其申请需要提供的相关资料。不属于本系统职权范围的，承办单位应在收到信访事项之日起 5 个工作日内提出异议，并将详细理由说明材料交市局信访科报经转送、

交办部门核实同意，交还相关材料。对信访人直接提出的信访事项，有关机关、单位能够当场告知的，应当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。（各类《告知书》可参考附件模板）

第十八条 对涉法涉诉类事项、检举控告类事项的告知按政法部门、纪检监察机关有关规定处理。

第十九条 对信访人反映情况、提出意见建议类事项，承办单位应当认真研究论证并予以回复。

第二十条 对信访人提出的申诉求决类事项，分别按下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（四）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

（五）属于申请查处违法行为，履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。

（六）不属于以上情形的，应当调查核实，出具信访处理

意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。

对上述第（六）款规定的信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本机关、单位负责人批准适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并出具《延期告知书》。

第二十一条 适用信访程序以外其它法定途径处理事项，承办单位应根据相应的规定和程序做出行政处理，并告知信访人救济途径和期限，向信访人出具加盖机关印章的《处理决定书》。该处理意见不适用信访复查复核程序。《处理决定书》应当自出具《告知书》之日起 60 天内（法定期限另有规定的从其规定）送达信访人，并交信访科存档或上传信访信息系统。如规定时限内无法办结，报业务分管局领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并出具《延期告知书》告知信访人延期理由。办结后，再向信访人出具《处理决定书》，并交信访科存档或上传信访信息系统。

第二十二条 适用信访程序办理的诉求，可以运用教育、协商、听证等方法，及时妥善处理。信访科会同业务牵头单位按照《信访工作条例》规定的时限、程序作出《信访事项处理意见书》并加盖机关印章，送达信访人。

第二十三条 处理信访诉求过程中，可以通过引导信访人和解或对产生争议双方当事人进行调解的方式处理诉求。

可以在不违反政策法规强制性规定的情况下，在裁量权范围内，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当

事人自愿和解。经和解、调解达成一致意见的，牵头单位应当自受理之日起 60 日内制作《和解协议书》或者《调解协议书》并报信访科备案。

第二十四条 各单位应当建立完善社会力量参与信访工作机制，充分发挥法律顾问和律师在依法分类处理工作中的作用。重大信访事项、群众反映强烈的信访事项答复材料均需征求局法律顾问意见。

第六章 信访事项办理要求

第二十五条 厅长信箱、市长信箱、局长信箱、问政四川、麻辣社区、人民网留言等网络平台，12345 政民热线的交办件，信访科直接提出交办建议，办理时限 3—60 天不等（具体以上级要求或信访科交办时间为准）。对涉及多个单位，职能职责有交叉或重大、疑难、复杂诉求，由信访科提出拟办意见后报请分管信访工作或分管业务工作局领导决定牵头部门和配合部门，必要时报请局主要领导研究。牵头部门作为主要承办单位，负责起草制作回复文书。

承办单位不需按信访事项或非信访事项要求出具告知及相关文书，仅针对群众反映问题点对点归纳回复，并按交办要求制作相关文书报局信访科统一平台回复。书面回复内容包括但不限于书面办理情况、结案报告及相关文书、送达回证、影像照片、佐证资料等。

专项督察或巡视涉及信访事项按有关规定要求办理。

第二十六条 自然资源部信访系统、四川省网上信访信息系统等网上信访平台的交办件，办理时限以上级设置系统时间为准。办件时严格按信访事项或其它法定途径分类进行分流，承办单位按本规程第五章要求办理。同时，各单位还应配合信访部门做好满意度评价件的群众网上评价工作。

第二十七条 承办单位必须严格在规定时限内反馈办理结果或按规定提交延期办理申请；承办单位均需及时与信访人见面或联系，争取信访人满意或理解；必须严格规范信访事项文书或非信访事项法定文书以及办理报告等格式，可统一参考“规程”附件参考模板。出具的回复文书必须调查事实完整、表述条理清楚，引用政策法规恰当，不得出现“答复时限超期、答复格式随意、答复内容马虎、答复依据不准、答复意见悬空”的现象。送达信访文书时要履行信访人签收及现场拍照程序，必须两名或两名以上工作人员为送达人签字。不能直接送达的可采取邮寄、邮件、短信、微信、电话等方式送达并留存凭据，不得出现不送或假送等现象。

第七章 督查与督办

第二十八条 市局信访科将对各单位信访事项的办理工作实行定期或不定期审查和督办，特别是对上级督察或巡视、国家信访局、部、省转件、网上信访系统等转交办件进行审查和督办。并将督查督办结果反馈局党组，作为有关领导干部综合考核评价的重要参考。

第二十九条 市局信访科对发现诉求应当适用信访程序以外其他法定途径而未适用，以信访处理代替行政处理，以信访处理意见代替应当适用信访程序以外其他法定途径作出的处理决定或者行政履行行为的，将区分情况，撤销各单位作出的信访处理意见，提出意见和建议，要求原办理单位适用其他法定途径重新处理，或者变更处理意见。

第三十条 督查督办可通过网上督办、电话督办、发函督办、视频督办、约谈督办、实地督查等形式实施，推动信访事项依法及时就地解决。

第三十一条 市局信访科发现承办单位有下列情形的，上报局党组，并提出工作改进建议：

- （一）应办理而未办理，推诿、踢皮球等延误办件流程的；
- （二）未在规定的期限内、未按规定要求办理；
- （三）承办事项调查核实工作不扎实、方法不细致，业务回复内容马虎、事实不清、依据不准、弄虚作假的；
- （四）在依法分类处理信访诉求工作中未履行行政职责、法定职责，损害群众合法权益的；
- （五）在重大节会期间未配合上级信访部门和本级信访部门对突发事件进行排查和劝返工作的；
- （六）对信访群众态度简单粗暴，导致群众二次或多次投诉的；
- （七）未履行信访保密责任的；

(八) 其它需要督办的情形。

第三十二条 承办单位及工作人员在处理工作中出现前款规定情形，造成严重后果的，按照相关法规政策实行责任追究。

第八章 附 则

第三十三条 法律、法规或者规章对适用信访程序以外其他法定途径办理的事项，在受理、办理的时间和告知的形式、内容方面另有规定的，从其规定。

第三十四条 本规程附件所列文书模板供各单位作范本参考。

第三十五条 本规程由攀枝花市自然资源和规划局负责解释，自印发之日起施行。

- 附件：1.攀枝花市自然资源和规划局群众来信来访事项处理笺（来访、来信）
2. 告知书相关模板(1)—(12)（参考模板）
 3. 延期告知书
 - 4.关于___信访事项的处理意见书（参考模板）
 - 5.和解协议书（参考模板）
 - 6.调解笔录（参考模板）
 - 7.送达回证（参考模板）

附件 1

攀枝花市自然资源和规划局群众来信来访事项处理笺

信访事项编号：

基本信息	信函快递（邮寄单号）		收信日期			
	信访渠道	省长信箱 <input type="checkbox"/> 厅长信箱 <input type="checkbox"/> 书记信箱 <input type="checkbox"/> 市长信箱 <input type="checkbox"/> 局长信箱 <input type="checkbox"/> 问政四川 <input type="checkbox"/> 麻辣社区 <input type="checkbox"/> 人民网留言 <input type="checkbox"/> 12345 热线 <input type="checkbox"/> 部系统 转交 <input type="checkbox"/> 省系统转交 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 直接收信 <input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/>				
信访人	姓名		身份证号码			
	联系电话		联系地址			
诉求内容						
拟办建议						
领导批示						
承办人	姓名	阅文时间	姓名	阅文时间	姓名	阅文时间

附件 2-(1)

告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您提出的信访事项（信访件编号：xxx），我们决定予以受理。按照《信访工作条例》第三十四条规定，将于 xx 年 xx 月 xx 日（最长不超过受理后 60 日，延长期限不超过 30 日）前办结并书面答复您。

特此告知。

（承办单位公章）

xx 年 xx 月 xx 日

（注：此书一式两份，一份送达信访人，一份扫描上传信访信息系统并存档。）

附件 2-(2)

告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您对 xx 年 xx 月 xx 日收到的 xxx（机关、单位）出具的信访事项处理意见不服，提出复查申请，我们决定予以受理。按照《信访工作条例》第三十五条规定，将于 xx 年 xx 月 xx 日（注：最长不超过复查申请受理后 30 日内）前办结并书面答复您。在此期间，您以同一事实和理由提出投诉请求，本级和上级机关（单位）不予受理。

特此告知。

（承办单位公章）

xx 年 xx 月 xx 日

（注：此书一式两份，一份送达信访人，一份扫描上传信访信息系统并存档。）

附件 2-(3)

告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您提出的信访事项，相关机关（单位）已作出处理意见，根据《信访工作条例》第三十五条规定，您可以自收到处理意见之日起 30 日内向原机关（单位）的上一级机关（单位）申请复查。

特此告知。

（承办单位公章）

xx 年 xx 月 xx 日

附件 2-(4)

告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您提出的信访事项，xx 机关（单位）已作出复查意见，根据《信访工作条例》第三十六条规定，您可以自收到处理意见之日起 30 日内向复查机关（单位）的上一级机关（单位）申请复核。

特此告知。

（承办单位公章）

xx 年 xx 月 xx 日

附件 2-(5)

告知书（参考模板）

（供参考适用，法律、法规、部门规章及地方性法规对文书格式有明确规定的，从其规定）

xxx（公民或其他社会组织）：

xx 年 xx 月 xx 日，您（你们）反映的 xx 问题，属于我单位行政程序处理事项。按照《xxx》（相关法律法规），如：《中华人民共和国土地管理法》《中华人民共和国矿产资源法》《中华人民共和国城乡规划法》《不动产登记暂行条例》等第 xx 条规定，将于 xx 年 xx 月 xx 日（根据法定期限设置办理时限）前办结并书面答复您（你们）。

特此告知。

（承办单位印章）

xx 年 xx 月 xx 日

（注：此书一式两份，一份送达信访人，一份扫描上传信访信息系统并存档。）

附件 2-(6)

告知书（参考模板）

xxx（法人或者其他社会组织）：

xx 年 xx 月 xx 日，您（你们）反映的 xxx 问题，属于我单位按 xx（行政许可、行政确认、行政征收……）行政处理事项。

您（你们）可以按照下列有关告知事项申请办理：

一、办理机构

1. 机构名称：_____

2. 办公地址：_____

3. 联系电话：_____

二、办理条件

（逐条列举、如办理需要提交材料等，也应在此一次性告知）

三、办理程序

（逐条列出，详细告知办理流程）

四、办理期限

（有法定期限告知法定时限与逾期后果，如有承诺期限的还应告知承诺期限）

经办（联系）人：

联系电话：

（处理机关行政公章）

xx 年 xx 月 xx 日

（注：此书一式两份，一份送达信访人，一份上传信访信息系统并由责任部门存档备查。）

附件 2-(7)

告知书（参考模板）

xxx（公民或其他社会组织）：

xx 年 xx 月 xx 日，感谢您（你们）提出的 xxx 意见建议。
按照《xx》（相关法律法规），如：《中华人民共和国土地管理法》
《中华人民共和国矿产资源法》《中华人民共和国城乡规划法》
《不动产登记暂行条例》等第 xx 条规定，我单位将立即组织研究，并于 xx 年 xx 月 xx 日（根据法定期限设置办理时限）前将采纳情况书面答复您（你们）。

特此告知。

（承办单位印章）

xx 年 xx 月 xx 日

（注：此书一式两份，一份送达信访人，一份扫描上传信访信息系统并存档。）

附件 2-(8)

告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您提出的信访事项（信访件编号：xxx）收悉。经查：

您已于 xx 年 xx 月 xx 日向 xx（行政复议机关）申请行政复议；

您已于 xx 年 xx 月 xx 日向 xx 人民法院提出行政诉讼；

您的诉求根据 xx（法律法规政策）应当通过诉讼（仲裁、行政复议）解决，请您向 xx（有权处理机关）提出。

您的诉求根据 xxx（法律法规政策）属于检举控告行政机关工作人员涉嫌违法行为，请您向 xx（有权纪检监察机关）提出（以上请承办单位根据具体情况做相应选择）。

根据《信访工作条例》关于信访事项分类办理的工作原则，不予受理。

特此告知。

（处理机关行政公章）

xx 年 xx 月 xx 日

附件 2-(9)

告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您提出的信访事项（信访件编号：xx）不属于本机关职责范围，根据《xxx》（相关责任分工政策文件）以及《信访工作条例》第二十三条规定，请您向 xx（有权处理机关）反映。

特此告知。

（处理机关行政公章）

xx 年 xx 月 xx 日

（注：此书一式两份，其中一份送达信访人，一份扫描上传信访信息系统并存档。）

附件 2-(10)

告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您提出的信访事项（信访件编号：xx）已经受理（或正在办理），xx（单位）已于xx年xx月xx日向您出具《受理告知书》，您已于xx年xx月xx日签收。根据《信访工作条例》第十九条规定，您在规定期限内再次提出同一信访事项，不予重复受理，请予理解。

特此告知。

（承办单位公章）

xx年xx月xx日

（注：此书一式两份，一份送达信访人，一份扫描上传信访信息系统并存档。）

附件 2-(11)

申请复查不予受理告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您对 xx 年 xx 月 xx 日收到的 xx（机关、单位）出具的信访事项处理意见不服，提出复查申请，由于 xx（具体原因），我们决定不予受理，请您在 xx 日内向 xx（注：应明确告知有权处理机关、单位名称）提出复查申请。

特此告知。

（承办单位公章）

xx 年 xx 月 xx 日

附件 2-(12)

申请复查不予受理告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您 xx 年 xx 月 xx 日提出的信访复查/复核申请（信访件编号：xx）已超过复查/复核规定期限。根据《信访工作条例》第三十五条、第三十六条规定，对该信访事项，不予受理。

特此告知。

（承办单位公章）

xx 年 xx 月 xx 日

（注：此书一式两份，一份送达信访人，一份扫描上传信访信息系统并存档。）

附件 3

延期告知书（参考模板）

xxx（信访人）：

您反映的问题，我们于 xx 年 xx 月 xx 日受理，因情况比较复杂，现不能在 60 日内办结。根据《信访工作条例》第三十四条规定（或其它法律法规，如《行政处罚法》《行政许可法》相关条款），经我单位负责人批准，延长办理期限 xx 日（注：最长不超过 30 日），请耐心等待，无需再次向本级和上级机关（单位）提出同一信访事项。

特此告知。

（承办单位公章）

xx 年 xx 月 xx 日

附件 4-(1)

关于 xx 信访事项的处理意见书 (信访途径参考模板)

xxx (信访人):

您于 xx 年 xx 月 xx 日反映 xxx (信访人反映问题概述, 应包括信访人姓名、住址或单位身份, 问题发生的时间、地点、具体诉求、建议意见和联系方式等要素)。我们于 xx 年 xx 月 xx 日受理, 并发出受理告知书。

经调查, xxx (以下内容是对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查情况和处理意见)。

如不服本处理意见, 可自收到本处理意见书之日起 30 日内向 xx (机关、单位) 提出复查申请。

(承办单位公章)

xx 年 xx 月 xx 日

附件 4-(2)

关于 xx 事项的处理决定书 (非信访途径参考模板)

(供参考适用,法律、法规、部门规章及地方性法规对文书格式有明确规定的,从其规定)

xx (法人或者其他社会组织):

xx 年 xx 月 xx 日,您(你们)反映的 xxx 问题(信件或信访编号……),要求……

(简述办理过程)

对您所反映的问题,经认真调查核实,根据相关法律法规,经研究作出处理决定如下:

(简述查明的事实,适用的规范性文件及适用理由、处理结论)

如对上述意见不服,请于 30 日内向 xx 机关提出行政复议,或在 6 个月内向 xx 人民法院提出行政诉讼(告知法定救济方式、期限)。

经办(联系人):

联系电话:

(处理机关行政公章)

xx 年 xx 月 xx 日

(注:此书一式两份,一份送达信访人,一份上传信访信息系统并由责任部门存档备查。)

附件 5

和解协议书（参考模板）

（供参考适用，法律、法规、部门规章及地方性法规对文书格式有明确规定的，从其规定）

甲方：

乙方：

甲乙因纠纷，经双方协商，现本着合法、平等、自愿之原则，达成如下和解协议：

1.（甲方之权利、义务）

2.（乙方之权利、义务）

3.（其他特殊约定）

4. 本协议经甲乙双方签字确认后即对甲乙双方产生法律效力。

5.（违约责任）

6. 本协议一式叁份，甲、乙双方各执一份，见证人存档一份，具有同等法律效力。

xx 年 xx 月 xx 日

见证人：

附件 6

调解笔录（参考模板）

（供参考适用，法律、法规、部门规章及地方性法规对文书格式有明确规定的，从其规定）

时间： 地点：

调解人： 记录人：

甲方： 姓名、性别、身份证号码、住址、职业

乙方： 姓名、性别、身份证号码、住址、职业

调解人：调解双方应在双方合法、平等、自愿基础上进行，根据《中华人民共和国人民调解法》第 23 条、24 条的法律规定，双方当事人均享有以下权利：（1）选择或接受调解员；（2）接受调解，拒绝调解或者要求终止调解；（3）要求调解公开进行或者不公开进行；（4）自主表达意愿、自愿达成调解协议。同时，双方均履行以下义务：（1）如实陈述纠纷事实；（2）遵守调解纪律，尊重调解员；（3）尊重双方当事人的权利。请问听清楚了吗？有无异议？

甲方：

乙方：

调解人：双方当事人是否自愿接受调解？

甲方：

乙方：

调解人：先请甲方陈述诉求和理由

甲方：

调解人：先请乙方陈述答辩意见和理由

乙方：

（调解过程）

调解人：综上，本次调解达成如下结论……双方对此有何意见？

甲方：

乙方：

调解人：根据双方合意，现制作协议书，如无不同意见，请双方在此协议上各自签名，并按照协议内容履行各自义务。

（如调解不成，调解人告知双方可以按照国家法律、法规的规定，向行政复议机关复议、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。）

请双方当事人仔细审阅上述调解笔录，如有遗漏或错误请予以指正；如没有错误，请签字确认。

甲方：

乙方：

xx年xx月xx日

附件 7

送达回证（参考模板）

送达记录	签收记录
送 达 人:	信访人意见:
联系方式:	
送达方式:	信访人签名:
送达时间:	签收时间:
备注:	
送达凭证: (如挂号信凭证或照片等粘贴此处)	